

**М. И. Гузаревич**

Научный руководитель

**А. П. Гуменников**Белорусский торгово-экономический  
университет потребительской кооперации  
г. Гомель, Республика Беларусь**ИССЛЕДОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ  
НА ОТДЕЛЬНЫХ ОБЪЕКТАХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ Г. ГОМЕЛЯ**

Целями проведенного исследования являлись выявление недостатков и разработка путей совершенствования обслуживания посетителей такого обособленного структурного подразделения, как предприятие общественного питания Белорусского торгово-экономического университета потребительской кооперации.

Студентами группы К-31 данного университета был разработан исследовательский лист, который позволил оценить следующие параметры объектов общественного питания и отдельные элементы обслуживания: режим работы, экстерьер, интерьер, персонал, процесс обслуживания и предлагаемое меню. Наблюдение проводилось в марте 2015 г. на объектах общественного питания (в столовых) г. Гомеля ОАО «Гомельский мотороремонтный завод», ОДО «ЕЖА», РУП «Белтелеком» и «Гомсельмаш», отдела рабочего снабжения «ГОбЖД», ГКОРУП «Облторгсоюз», филиала Гомельского объединенного автовокзала, учреждений образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации» и «Гомельский государственный университет им. Ф. Скорины». Основные результаты исследования представлены в нижеприведенной таблице.

**Основные результаты исследования организации обслуживания клиентов на отдельных объектах общественного питания г. Гомеля по результатам наблюдения в марте 2015 г.**

Направление исследования	Наблюдаемые показатели	Уровень распространения среди исследуемых объектов, %
Экстерьер	Наличие окон в столовых	89
	Использование жалюзи, штор и ламбрекенов в оформлении окон	88
Интерьер	Покрытие полов наливным материалом (плиткой)	56 (44)
	Наличие в залах обслуживания картин (растений)	67 (78)
	Использование музыкального сопровождения	56
	Присутствие посторонних запахов в зале обслуживания	56
	На столах имеются салфетки (соль, цветы, скатерть)	44 (78, 33, 44)
Персонал	На линии раздачи присутствует как минимум один повар-раздатчик	89
	В узлах расчета присутствует как минимум один кассир	100
Процесс обслуживания	Расчет с одним покупателем проводится за 15–30 с (за 30 с и более)	44 (56)
	Столовые предоставляют бесплатный Wi-Fi	22
	Предлагаются к реализации комплексные обеды	33
	Работники столовой приветствуют клиента	11
	Работники столовой прощаются с клиентом	11
Меню	Наличие в меню хорошо читаемого шрифта	100
	Указание в меню состава и содержания блюд	22
	Указание в меню цены за блюдо	100
	Размещение в меню благодарности за посещение столовой («Приятного аппетита», «Спасибо за посещение» и т. д.)	11

В результате анализа были определены следующие слабые стороны организации обслуживания в столовой Белорусского торгово-экономического университета потребительской кооперации: зал обслуживания недостаточно эстетически оформлен, отсутствуют музыкальное сопровождение и телевидение, в зал проникают посторонние запахи с участка приготовления пищи, периодически образуются большие очереди, относительно узкий ассортимент блюд,

используются морально устаревшие столовые приборы, отсутствуют дополнительные услуги (Wi-Fi, комплексные обеды), часто блюда подаются недостаточно горячими.

Для повышения уровня обслуживания клиентов рекомендуется более привлекательно оформить торговый зал, обеспечить его музыкальным сопровождением или телевидением, предотвратить попадание посторонних запахов с участка приготовления пищи, предоставить беспроводной доступ к сети «Интернет» (Wi-Fi), расширить ассортимент блюд, сформировать комплексные обеды.

Данные рекомендации позволят повысить уровень обслуживания клиентов столовой Белорусского торгово-экономического университета потребительской кооперации.